Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

ଅକ୍ସିଜୋ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ ଲିମିଟେଡ୍ (କମ୍ପାନି କିମ୍ୱା ଅକ୍ସିଜୋ)

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା

(ମୁଖ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକାର ଅଧ୍ୟାୟ V ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ - ଅଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନି ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଣ-ଜମା ଗ୍ରହଣକାରୀ କମ୍ପାନି (ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍) ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା, 2016)

<u>ସମୀକ୍ଷାକାରୀ ଏବଂ ଅନୁମୋଦନକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ</u>

କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ	**ପଦବୀ**
ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛନ୍ତି	ଆର୍ଥିକ, ସମନ୍ୱୟନ ଏବଂ ଋଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ବିଭାଗ
ସମୀକ୍ଷାକାରୀ	ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟା କମିଟି
ଏହାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ	ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ

<u>ସଂସ୍କରଣ ଇତିହାସ</u>

ସଂସ୍କରଣ	**ଜାରି କରାଯିବାର ତାରିଖ**	**ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ବର୍ଣ୍ଣନା**
1.0	30-09-2020	ନୂତନ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ଅଧିକାରୀଙ୍କର ନିଯୁକ୍ତି
2.0	04-02-2022	ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ଅଧିକାରୀଙ୍କର ଡାକ ଠିକଣା
2. 1	26.05.2022	ଜିଆରଓଙ୍କର ନିଯୁକ୍ତି
2.2	15.02.2023	ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟା କମିଟିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇଛି
2.3	23.05.2023	ବୋର୍ଡର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମାନଙ୍କର ଲିପିବଦ୍ଧ କରାଯାଇଛି
2.4	15.04.2024	ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟା କମିଟିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇଛି
2.4	28.05.2024	ବୋର୍ଡର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକମାନଙ୍କର ଲିପିବଦ୍ଧ କରାଯାଇଛି

1. ପ୍ରାକ୍‌କଥନ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ (ଆର୍‌ବିଆଇ) ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆର୍ଥିକ କମ୍ପାନିଗୁଡ଼ିକ (ଏନବିଏଫ୍‌ସି) ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଉପରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରି କରିଛି ଏତଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାର ସମୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ ଆଚରଣ ବିଧି ପାଇଁ ମାନକ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିଛି। **ଅକ୍ସିଜୋ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ ସର୍ଭିସେସ ଲିମିଟେଡ୍। ("ଏହି କମ୍ପାନି")** ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶିକା ଆଧାରରେ ଏଠାରେ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା (**"ଏଫପିସି"**) ସଂଲଗ୍ନ କରୁଛି। ଏହି କମ୍ପାନି ମଧ୍ୟ ସମୟ ସମୟରେ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଉଥିବା ମାନକଗୁଡ଼ିକ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସମୟ ସମୟରେ ଏଫପିସିରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସଂଶୋଧନ କରିବ। କମ୍ପାନିର ବ୍ୟବସାୟର ପ୍ରକୃତିକୁ ବିଚାର କରି କମ୍ପାନିର ଋଣ ଦେବା କାର୍ଯ୍ୟକଳାପଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଭାବରେ ନିମ୍ନଲିଖିତଗୁଡ଼ିକ ସ୍ଥାପିତ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦେଇଛି।

କମ୍ପାନିର ସାମ୍ପ୍ରତିକ ବ୍ୟବସାୟ ଆଧାରରେ, ଏହି ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ।

ଏହି ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିଗୁଡ଼ିକ ସାଧାରଣ କାର୍ଯ୍ୟ ପରିଚାଳନା ପରିବେଶରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହୋଇଥାଏ।

2. ମୁଖ୍ୟ ଆଭିମୁଖ୍ୟଗୁଡ଼ିକ

ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ସ୍ଥାପନ କରିବାର ମୁଖ୍ୟ ଆଭିମୁଖ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ରହିଛି।

a. **ଏହାର ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ଏବଂ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ:**

  i. ଏହି କମ୍ପାନିର ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ବିଧିଗୁଡ଼ିକ ଏହି ଏଫ୍‌ପିସିରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବ୍ୟାପକ ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ମାନକଗୁଡ଼ିକ ପୂରଣ କରିବ;

  ii. ଏହି କମ୍ପାନିର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ସେହି ସମୟରେ ବଳବତ୍ତର ରହିଥିବା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ନୀତି ଓ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ;

  iii. ଏହି କମ୍ପାନିର ଏହାର ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ କାରବାର ସାଧୁତା, ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୀତିପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟବେଶିତ ହେବ;

  iv. ଏହି କମ୍ପାନିର ଏହାର ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର ସମୟରେ ଏବଂ ଋଣ ଦେବା ବ୍ୟବସାୟ କରିବା ସମୟରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନକ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ଦ୍ୱାରା ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ଉତ୍ତମ ଆଚରଣବିଧିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବ;

  v. ଏହି କମ୍ପାନିର ଏହାର ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କର ଏହି କମ୍ପାନି ସହିତ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସୌହାର୍ଦ୍ଦ୍ୟମୂଳକ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବ;

  vi. ଆର୍ଥିକ ସେବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଉପରେ ଆସ୍ଥା ଉତ୍ପନ୍ନ କରିବ।

b. ଏହି କମ୍ପାନି ଏହାର ଋଣଗ୍ରହିତା/ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କୁ ଏହାର ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ଏବଂ ସର୍ଭିସଗୁଡ଼ିକର ମୋଟାମୋଟି ଭାବରେ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ କ'ଣ ରହିଛି ଓ ଏହି ସୁବିଧା ନେବା ଦ୍ୱାରା ଏଥିରେ କି କି ଲାଭ ଓ ବିପଦର ଆଶଙ୍କା ଜଡ଼ିତ ରହିଛି ବୁଝିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ:

  i. ସରଳ ଢଙ୍ଗରେ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରି;

  ii. ଉତ୍ପାଦ ଏବଂସେବାଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟବହାର କରି ଏହାର ଆର୍ଥିକ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବା।

c. ଏହି କମ୍ପାନି ଏହାର ଋଣଗ୍ରହିତାମାନେ କାରବାରରେ ଅବାଧ ଅନୁଭୂତି ଲାଭ କରୁଛନ୍ତି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିବ। ଅବଶ୍ୟ, ଅବହେଳା ଏବଂ /କିମ୍ବା ଅଜ୍ଞାତତା କାରଣରୁ ତ୍ରୁଟି ଘଟଣାରେ, ଏହା କରିବ:
   i. ତ୍ୱରିତ ଭାବରେ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଭାବରେ ତ୍ରୁଟି ସୁଧାରିବା;
   ii. ଏକ ଦ୍ରୁତ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଢଙ୍ଗରେ ଓ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ସନ୍ତୋଷ ଅନୁଯାୟୀ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା।
   iii. ତ୍ୱରିତ ଭାବରେ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା କରିବା
   iv. ଅଭିଯୋଗ (ଗୁଡ଼ିକ) ପରିଚାଳନା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଋଣଗ୍ରହିତା ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେବା ଘଟଣାରେ, ଉପରିସ୍ଥ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବା ବା ଏସ୍କାଲେସନ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିଛି;

3. ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତାର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା

ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟାପକ କ୍ଷେତ୍ରଗୁଡ଼ିକରେ ଏଫପିସି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ:

i. ଋଣ ଆବେଦନ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ
ii. ଋଣର ବିଚାର ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି
iii. ଋଣ ବିତରଣ, ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ଯଦି କିଛି ଥାଏ
iv. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର
v. ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ/ ଅନୁଧ୍ୟାନ କରିବା
vi. ବକେୟା ଆଦାୟ
vii. ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସାଧାରଣ ବିଧାନଗୁଡ଼ିକ

i. ଋଣ ଆବେଦନ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

a. ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଯୁକ୍ତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।
b. ଋଣ ଦଲିଲ୍, ଯାହାକି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ ଋଣକୁ ପରିଚାଳିତ କରୁଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଏବଂ ବ୍ୟାପକ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ। ଏହି ବର୍ଣ୍ଣିତ ଫର୍ମରେ ମଧ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକ ସୂଚିତ ହେବ।
c. ଏହି କମ୍ପାନି ମଧ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପରିବାର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନାର ତାଲିକା କରିପାରେ, ଯାହାକି କମ୍ପାନିକୁ ଡାଟାବେସ୍ ତିଆରି କରିବା ପାଇଁ ସକ୍ଷମ କରିପାରେ।
d. ଏହି ଋଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କୁ ଏହାର ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର କରିବା ପାଇଁ ଏକ ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିବ।
e. ସମସ୍ତ ଋଣ ଆବେଦନ ଆବଶ୍ୟକ ଦଲିଲ୍ ସହିତ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ପୂରଣ ହୋଇଥିବା ଋଣ ଆବେଦନ ପତ୍ର ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯିବାର ୨୦ ଦିନ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ନିଷ୍ପାଦିତ ହେବ ଏବଂ ଯାହାକି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଚଳିତ ଆଇନ ଓ ନିୟମ ଅନୁପାଳନ ସହିତ ସମସ୍ତ ଦଲିଲ୍ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ।
f. ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ ଋଣଗ୍ରହିତା ବୁଝୁଥିବା ଏବଂ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥିବା ଭାଷାରେ ହେବ।
g. ଏକ ଋଣ ଉତ୍ପାଦ ଲାଭ କରିବା ବା ସୋର୍ସିଂ ସମୟରେ ଆମ୍ଭେମାନେ ଆମେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୁଧ ହାର ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ, ଯେପରିକି ଦେୟ / ଚାର୍ଜ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ପୈଠଯୋଗ୍ୟ, ପ୍ରାକ୍ ପୈଠ ବିକଳ୍ପ ଏବଂ ଦେୟଗୁଡ଼ିକ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟ ଯାହାକି ଋଣଗ୍ରହିତା ଚାହୁଁଥିବା ଋଣ ପରିମାଣ ନିର୍ବିଶେଷରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିପାରେ, ଯାହାଫଳରେ ଅନ୍ୟ ଏନବିଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଉଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ସହିତ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ

ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସୂଚନା ସମ୍ବଳିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇପାରିବ।

ii. ଋଣର ବିଚାର ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି

a. ଏହି କମ୍ପାନି ସମସ୍ତ ଋଣ ଆବେଦନକୁ ଏହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ବିପଦର ଆଶଙ୍କାଭିତ୍ତିକ ମୂଲ୍ୟାୟନ ପଦ୍ଧତିକୁ ମନରେ ରଖି ବିଚାର କରିବ।

b. ଏହି କମ୍ପାନି, ଋଣ ମଞ୍ଜୁର କରିବା ପୂର୍ବରୁ, ଋଣ ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କର ସାମର୍ଥ୍ୟ ମୂଲ୍ୟାୟନ କରିବା।

c. ଏହି ଋଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଏକ ମଞ୍ଜୁରୀପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏହି ଋଣଗ୍ରହିତା ଋଣକୁ ପରିଚାଳିତ କରୁଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ସ୍ୱୀକାର କରିବାର ପ୍ରମାଣ ଭାବରେ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର ପ୍ରଦାନ କରିବେ। ଏହି ମଞ୍ଜୁରୀପତ୍ର ବାର୍ଷିକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୁଧ ହାର, ପରିଶୋଧ ସର୍ତ୍ତାବଳି, ଋଣଗ୍ରହିତା, ସହ ଋଣଗ୍ରହିତା କିମ୍ବା ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟରଙ୍କର ବିବରଣୀକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ବ୍ୟାପକ ଭାବରେ ଋଣକୁ ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି, ପାଣ୍ଠି ବ୍ୟବହାରର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବା ବନ୍ଧକ, ପ୍ରାକ୍ ପେଁଠ ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦି ଧାରଣ କରିବ।

d. ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦଣ୍ଡ ସୁଧ ଦେୟ ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଗାଢ଼ ରଙ୍ଗର ଅକ୍ଷରରେ ଦର୍ଶାଯିବ

e. ଏପରି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ଋଣ ଦଲିଲର ଏକ ନକଲ ଏବଂ ସଂଯୋଜନ ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ।

f. ଖିଲାପି ସୁଧ ହାର ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଗାଢ଼ ଅକ୍ଷରରେ ଦର୍ଶାଯିବ।

iii. ଋଣ ବିତରଣ ସହିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି

a. ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ଋଣର ପରିମାଣର ବିତରଣ ଋଣଗ୍ରହତାମାନଙ୍କ ଦାବି ଅନୁଯାୟୀ, ଋଣ ଦଲିଲ୍ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଔପଚାରିକତା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବା ପରେ ବିତରଣ କରାଯିବ।

b. ଏହି ବିତରଣ ସୂଚୀକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି, ସୁଧ ହାର, ସେବା ଦେୟ, ପ୍ରାକ୍ ପେଁଠ ଦେୟ ଇତ୍ୟାଦିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।

c. ସୁଧ ହାର ଏବଂ ସେବା ଦେୟରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମାନୁପାତିକ ଭାବରେ କେବଳ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ। ଏହି ଋଣ ରାଜିନାମା ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଧାରା ଧାରଣ କରିବ।

d. ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କଠାରୁ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଖାତା ଅନ୍ୟ ଏନବିଏଫସି, ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନକୁ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ଘଟଣାରେ, ସମ୍ମତି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଯଥା କମ୍ପାନିର ଆପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଏପରି ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଏପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ଚୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତାବଳି ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ମତ ହୋଇଛନ୍ତି ଏବଂ ଏହା ସମୟ ସମୟରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେଉଥିବା ବିଧାନ, ନିୟମ, ନୀତି ଏବଂ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅନୁଯାୟୀ ହୋଇପାରେ।

iv. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର

ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ଏକ ଋଣ ପାଇଁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ହେବାକୁ ଇଚ୍ଛା କରିବେ, ତାଙ୍କୁ ଏହି ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ:

a. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ।

b. ସେ କମ୍ପାନୀ ପାଇଁ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଲାବେଳେ କମ୍ପାନି ପ୍ରତି କେତେ ପରିମାଣରେ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବେ।

c. କେଉଁ ସବୁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ତାଙ୍କର ଦେୟ ପଇଠ କରିବା ପାଇଁ /ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ ପାଇଁ କମ୍ପାନି ତାଙ୍କୁ କଲ୍ କରିପାରେ

d. ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ତାଙ୍କର ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ମାତ୍ରାରେ ସୀମିତ କିମ୍ବା ସେଗୁଡ଼ିକ ଅସୀମିତ: ଏବଂ

e. ସମୟ ଏବଂ ପରିସର ଯେଉଁଥିରେ ତାଙ୍କର ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱଗୁଡ଼ିକ ଜଣେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ଭାବରେ ପୂରଣ ହେବ ଏବଂ ଏ ବିଷୟରେ କମ୍ପାନୀ କିପରି ଭାବରେ ତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବ: କମ୍ପାନି ଯେଉଁ ଋଣଗ୍ରହିତା ପାଇଁ ସେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର /ମାନି ହୋଇଥାନ୍ତି ତାଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତିରେ କୌଣସି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରତିକୂଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ/ଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବ।

v. ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନ

a. କୌଣସି ପ୍ରକାରେ ଋଣ ଫେରସ୍ତ ମାଗିବା/ ପେଁଠ ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବା କିମ୍ବା ଋଣର କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ସମ୍ପର୍କରେ କମ୍ପାନିର ନିଷ୍ପତ୍ତି, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ଏହି ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଅନୁଯାୟୀ ସମ୍ପାଦିତ ହେବ।

b. ଏହି କମ୍ପାନି ଏହି ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମ୍ପର୍କିତ ଦଲିଲଗୁଡ଼ିକରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ଅନୁଯାୟୀ ଋଣ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ କହିବ କିମ୍ବା ପେଁଠ ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବା କିମ୍ବା ଋଣର କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ନିଷ୍ପାଦନ ପାଇଁ କହିବ।

c. କମ୍ପାନି ନିକଟରେ ରହିଥିବା ସମସ୍ତ ବନ୍ଧକ ବା କୋଲାଟେରାଲ୍, ଋଣର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ ମୁକ୍ତ କରାଯିବ, ଯାହାକି ଏହି କମ୍ପାନିର ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଉପରେ କୌଣସି ବିଧି ସମ୍ମତ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିଏନ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ଅନୁଯାୟୀ ହୋଇଥାଏ।

ଅବଶ୍ୟ, ଯେଉଁଠାରେ ଋଣଗ୍ରହିତା ଏପରି ସୁବିଧା ନେଇଥାନ୍ତି ତାଙ୍କୁ ମୋଟାମୋଟି ଭାବରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ପରିମାଣ ମଧରେ ଟଙ୍କା ଉଠାଣ/ ଋଣ ନେବାକୁ ଅନୁମତି ଦେଇ ଏବଂ ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ହେବା ଅନୁଯାୟୀ, ଏହି ବନ୍ଧକ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା କୌଣସି ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟାଗତ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଏବଂ ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଖିଲାପିରୁ ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ ରଖାଯାଇପାରେ।

vi. ବକେୟା ଆଦାୟ

a. ଋଣମଞ୍ଜୁରୀ/ବିତରଣ ସମୟରେ, ଏହି କମ୍ପାନି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ପରିମାଣ, ଅବଧି ଏବଂ ପରିଶୋଧର ବ୍ୟବଧାନ ବିଷୟରେ ସ୍ୱାଗତ ପତ୍ର/ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର /ଋଣ ରାଜିନାମା/ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଦଲିଲ ଇତ୍ୟାଦିରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ବୁଝାଇ ଦେବ।

b. ଅବଶ୍ୟ, ଯଦି ଋଣଗ୍ରହିତା ସମ୍ମତ ପରିଶୋଧ ସର୍ତ୍ତାବଳି ଅନୁସରଣ କରନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା କମ୍ପାନି ପ୍ରତି ତାଙ୍କର ବକେୟା ପରିଶୋଧ କରନ୍ତି ନାହିଁ, ଦେଶର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ବକେୟା ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ବର୍ଣ୍ଣିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିଛି।

c. ବକେୟା ଆଦାୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଜଡ଼ିତ କରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପଠାଇ କିମ୍ବା କଲ୍ କରି/ଇମେଲ୍ ଯୋଗେ ମନେ ପକାଇ ଦେବା କିମ୍ବା ଜଣକ ସହିତ ଜଣେ ବୈଠକ କରିବା/ଗସ୍ତ କରିବା କିମ୍ବା ଉପରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପଦ୍ଧତି।

d. ଏହି କମ୍ପାନିର ଆଦାୟ ନୀତି/ପ୍ରକ୍ରିୟା ଶିଷ୍ଟାଚାର, ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ଏବଂ ବୁଝାମଣା ଉପରେ ଆଧାରିତ । ଏହି କମ୍ପାନି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ଆତ୍ମବିଶ୍ୱାସ ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଏବଂ ଦୀର୍ଘସ୍ଥାୟୀ ସମ୍ପର୍କ ବଜାୟ ରଖିବା ଉପରେ ବିଶ୍ୱାସ କରେ। କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ କିମ୍ବା/ଏବଂ ସିକ୍ୟୁରିଟି ପୁନଃଦଖଲ କରିବା ପାଇଁ କମ୍ପାନିର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନିଜର ପରିଚୟ ଦେବେ ଏବଂ ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀର କର୍ତ୍ତୃତ୍ୱ ଅଧୀନରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ତାଙ୍କର ପରିଚୟ ପତ୍ର ଦେଖାଇବେ।

e. ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ / କିମ୍ବା ସିକ୍ୟୁରିଟି ପୁନଃଦଖଲ ପାଇଁ କମ୍ପାନିର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରୁଥିବା ସମସ୍ତ

Contact: +91-7353013499
Email: getsupport@oxyzo.in
Website: www.oxyzo.in

କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା କୌଣସି ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ନିମ୍ନୋକ୍ତ ଗାଇଡଲାଇନ୍ ବା ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅନୁସରଣ କରିବେ:

a. ସାଧାରଣତଃ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ପସନ୍ଦର ସ୍ଥାନରେ ତାଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ଏବଂ ଯଦି ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦର କୌଣସି ସ୍ଥାନ ନ ଥାଏ, ତେବେ ତାଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ/ବୃତ୍ତିଗତ ସ୍ଥଳରେ ଭେଟ ହେବ ଏବଂ ଯଦି ବାସସ୍ଥାନ ଉପଲବ୍ଧ ନ ଥାଏ, ତେବେ କେୱାଇସି ଅନୁଯାୟୀ ତାଙ୍କର ବାସସ୍ଥାନରେ ଭେଟ ହେବ।
b. ଭେଟ ହେବା ସଙ୍ଗେ ସଙ୍ଗେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ପ୍ରଥମେ ନିଜର ପରିଚୟ ଦେବେ ଏବଂ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବେ।
c. ଋଣଗ୍ରହିତା'ଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍।
d. ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ସହିତ ଭଦ୍ର ଭାବରେ ବିଚାର ବିମର୍ଶ କରାଯିବ।
e. ଯଦି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର କିମ୍ବା ବୃତ୍ତି ଯୋଗୁଁ ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତି ନ ଉପୁଜେ, କମ୍ପାନିର ପ୍ରତିନିଧି ଋଣଗ୍ରହିତାମାନ'ଙ୍କୁ ଯଥାର୍ଥ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ ।
f. ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନ କିମ୍ବା ସମୟରେ କଲ୍ ନ କରିବା ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହିତା'ଙ୍କ ଅନୁରୋଧକୁ ସମ୍ମାନ ଜଣାଇବା ପାଇଁ ଯଥା ସମ୍ଭବ ଚେଷ୍ଟା କରାଯିବ।
g. ବିବାଦ କିମ୍ବା ମତଭେଦକୁ ଆପୋଷ ବୁଝାମଣା ମାଧ୍ୟମରେ ପରସ୍ପର ସହିତ ଗ୍ରହଣୀୟ ଏବଂ ଶୃଙ୍ଖଳିତ ଉପାୟରେ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାସମ୍ଭବ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।
h. ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହିତା 'ଙ୍କ ସ୍ଥାନକୁ ଯିବା ସମୟରେ ଶାଳୀନତା, ଶିଷ୍ଟତା ବଜାୟ ରଖାଯିବ।
i. ପରିବାରରେ ମୃତ୍ୟୁ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରାକୃତିକ ବିପର୍ଯ୍ୟୟ ପରି ଅସମୟରେ ବକେୟା ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ କଲ୍ କରିବା/ଗସ୍ତ କରିବା ଏଡ଼ାଇବା ଉଚିତ୍।

f. କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ସହିତ ଯଥାର୍ଥ ଆଚରଣ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯାଇଛି କମ୍ପାନି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ।

g. ଏହି କମ୍ପାନି ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ସହିତ ଏହି ଚୁକ୍ତି/ଋଣ ରାଜିନାମାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ:
a. ବନ୍ଧକ ଦଖଲକୁ ନେବା ପୂର୍ବରୁ ବା ଇନଭୋକେସନ୍ ପୂର୍ବରୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି
b. କେଉଁ ପରିସ୍ଥିତିରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅବଧି ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରାଯାଇପାରିବ;
c. ବନ୍ଧକ ଦଖଲକୁ ନେବା ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି;
d. ବନ୍ଧକର ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପୂର୍ବରୁ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଋଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଦିଆଯାଉଥିବା ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ସୁଯୋଗ ବିଷୟରେ ଏକ ବିଧାନ;
e. ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଦଖଲ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି ଏବଂ
f. ବନ୍ଧକର ବିକ୍ରୟ/ନିଲାମ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି

vii. ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସାଧାରଣ ବିଧାନଗୁଡ଼ିକ:

a. ଏହି କମ୍ପାନି କେବଳ ଋଣକୁ ପରିଚାଳିତ କରୁଥିବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳିରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଅନୁଯାୟୀ, ଏହି ଋଣ ଦଲିଲରେ ରହିଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟତୀତ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟାପରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ବିରତ ରହିବ (ଅନ୍ୟଥା ଯଦି ନୂତନ, ଯାହାକି ପୂର୍ବରୁ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇନଥିଲା, କମ୍ପାନି ଦୃଷ୍ଟିଗୋଚର ହୁଏ)।

b. ଏହି କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି କିମ୍ବା ଧର୍ମ ଆଧାରରେ ଏହାର ଋଣ ଦେବାର ନୀତି ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରାଯିବ ନାହିଁ।

c. ଋଣ ଆଦାୟ ଘଟଣାରେ ଏହି କମ୍ପାନି ସାଧାରଣ ପଦକ୍ଷେପଗୁଡ଼ିକର ଆଶ୍ରୟ ନେବ, ଯାହାକି ଆଇନତଃ ଏବଂ ବୈଧ ଭାବରେ ଏହା ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଥାଏ ଏବଂ ଧାର୍ଯ୍ୟ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ରହିଥିବା ବିଧାନ ମୁତାବକ ଓ ଆଇନତଃ ଢାଞ୍ଚା ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟ ପରିଚାଳନା କରିବ।

d. ଏହି କମ୍ପାନି ଏହାର ଋଣ ଦେବା କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ କିମ୍ବା ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ଯେଉଁଠାରେ ଋଣଗ୍ରହିତା ଏଥିପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିଥାନ୍ତି ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳି ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

e. ଏହି ଋଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଏହି ଅନୁରୋଧ ତାହା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯିବ, ଏହା ପଡ଼ି ରହିଥିବା ବକେୟା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିଶୋଧ କରିବା ଏବଂ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ଔପଚାରିକତା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ଅନୁଯାୟୀ ହେବ। କୌଣସି କାରଣରୁ ଉପରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଅନୁରୋଧ ସମ୍ପାଦିତ ହୋଇ ନପାରିବା ଘଟଣାରେ, ଏ ବିଷୟରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଇପାରେ।

f. ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ ଏକ ପଦକ୍ଷେପ ଭାବରେ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିଭିନ୍ନ ଋଣ ପ୍ରାକ୍ ପରିଶୋଧରେ ସମାନତା ଆଣିବା ପାଇଁ. କମ୍ପାନି ଆଗୁଆ ପରିଶୋଧ କରିବା ପାଇଁ ଦେୟ/ ପ୍ରାକ୍ ପେଁଠ ଜୋରିମାନା ଲାଗୁ କରିବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହା ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହାରରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ ତୁରନ୍ତ ବଳବତ୍ତର ହେବ।

g. ଏହାଙ୍କ ବିଚାର ଅନୁଯାୟୀ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ଅନୁଯାୟୀ।

4. ଗୋପନୀୟତା

a. ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଧିକୃତ ହୋଇନଥିଲେ ଏହି କମ୍ପାନି ଏହାର ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ଏକାନ୍ତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିଚାର କରିବ।

b. ଏହି କମ୍ପାନି ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କର କାରବାର ବିବରଣୀକୁ କେବଳ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତି ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟଥା କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରିନପାରେ:

i. ଯଦି ଏହି କମ୍ପାନି କୌଣସି ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ନିକାୟ କିମ୍ବା ନିକାୟଗୁଡ଼ିକୁ ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ;

ii. ଯଦି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ସର୍ବସାଧାରଣଙ୍କ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ କାରଣରୁ ହୋଇଥାଏ;

iii. ଯଦି ଏପରି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥରେ ହୋଇଥାଏ (ଯଥା:- ଠକାମି ପ୍ରତିହତ କରିବା);

iv. ଯଦି ଋଣଗ୍ରହିତା କମ୍ପାନିକୁ ଏହାର ଗୋଷ୍ଠୀ/ ସହଯୋଗୀ/ ଅନୁଷ୍ଠାନ କିମ୍ବା କମ୍ପାନିଗୁଡ଼ିକୁ କିମ୍ବା ଏପରି କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି/ଅନୁଷ୍ଠାନକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ସମ୍ମତ ହୋଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ଏପରି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଅଧିକୃତ କରିଥାନ୍ତି;

5. ଅଭିଯୋଗ

ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କର କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ/ଆପତ୍ତି ଘଟଣାରେ ଏ ବିଷୟରେ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଲିଖିତ ଭାବରେ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ। ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ଅଧିକାରୀ ତୁରନ୍ତ ଏହି ଆପତ୍ତିର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିବେ। ଏହି ଜଡ଼ିତ କର୍ମଚାରୀ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଥିବା ଋଣଗ୍ରହିତାମାନଙ୍କୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ

କରିବେ।

6. ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା

ଏହି କମ୍ପାନି ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନ /ଆପତ୍ତିର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଦୁଇ ସ୍ତରୀୟ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଦାନ କରିଛି।

ସ୍ତର 1:

ଏହି ଋଣଗ୍ରହିତା କମ୍ପାନି ନିକଟରେ ତାଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନ /ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିପାରନ୍ତି ଯାହାକି ବ୍ୟବସାୟ ବିଧି, ଆଉଟସୋର୍ସିଂ ସର୍ଭିସ୍, ଋଣ ଦେବା ନିଷ୍ପତ୍ତି, କ୍ରେଡିଟ୍ ପରିଚାଳନା, ଆଦାୟ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ଅଦ୍ୟତନ/ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କିତ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପର୍କିତ କୌଣସି ବିଷୟରେ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ପାଇଁ ହୋଇଥାଏ। ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ଅଧିକାରୀଙ୍କର ବିବରଣୀ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି:

ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ଅଧିକାରୀଙ୍କର ନାମ:	ଶ୍ରୀ ଅଭିଷେକ ଗୋୟଲ |
ଠିକଣା:	#101, ପ୍ରଥମ ମହଲା, ବିପୁଲ୍ ଅଗୋରା ମଲ୍, ଏମ୍‌ଜି ରୋଡ୍, ଗୁରଗାଓଁ-122001
ଟେଲିଫୋନ୍:	011-41054262/0124-4006603
ଇ-ମେଲ୍ ଆଇଡି:	grievanceredressal@oxyzo.in

ସ୍ତର 2:

ଯଦି ଏହି ଅଭିଯୋଗ/ବିବାଦ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯିବା ତାରିଖଠାରୁ ଏକ ମାସ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୁଏ ନାହିଁ, ଋଣଗ୍ରହିତା ଏହାଙ୍କୁ ଆବେଦନ କରିପାରନ୍ତି: ଡେପୁଟି ଜେନେରାଲ୍ ମ୍ୟାନେଜର୍, ଡିପାର୍ଟମେଣ୍ଟ ଅଫ୍ ନନ୍‌ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁପରଭିଜନ୍, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ସଂସଦ ମାର୍ଗ, ନୂଆ ଦିଲ୍ଲୀ 110001

7. ବୋର୍ଡର ଦାୟିତ୍ୱ:

ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ବା ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର୍ସ ଉପଯୁକ୍ତ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ୍ୟ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ। ଏପରି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଋଣ ଦେଉଥିବା ଅନୁଷ୍ଠାନଗୁଡ଼ିକର' କାର୍ଯ୍ୟକର୍ତ୍ତା ଶୁଣାଇଥିବା ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ କୌଣସି ବିବାଦ ଉତ୍ପନ୍ନ ହେଲେ ଅତି କମ୍‌ରେ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉଚ୍ଚତର ସ୍ତରରେ ଏହାର ବିଚାର ହେବ। ବୋର୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକବୃନ୍ଦ ନିରପେକ୍ଷ ଆଚରଣ ସଂହିତା ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଆପତ୍ତି ଶୁଣାଣି ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ପାଇଁ ସାମୟିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ପରିଚାଳନାର ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ। ଏପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକ ସମନ୍ୱିତ ରିପୋର୍ଟ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ, ବାର୍ଷିକ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଘଟଣା ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ମୁତାବକ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ବୋର୍ଡ ନିକଟରେ ଦାଖଲ କରାଯିବ।

୫. ଚାର୍ଜ କରାଯାଉଥିବା ଅତ୍ୟଧିକ ସୁଧ ହାର ପାଇଁ ନିୟମାବଳି

- ଅକ୍ସିଜୋ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବିପଦର ଆଶଙ୍କାଗୁଡ଼ିକ ଏବଂ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ବର୍ଗର ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କୁ ଚାର୍ଜ କରାଯିବାର ମୌଳିକତା ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଋଣଗ୍ରହିତାଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରକାଶ କରିବ ଏବଂ ପ୍ରକାଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ରରେ ଜଣାଇ ଦେବ।

- ସୁଧର ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଆଶଙ୍କାର ବର୍ଗୀକରଣ ପାଇଁ ମଧ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ଅକ୍ସିଜୋର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।
- ଅକ୍ସିଜୋ ଦ୍ୱାରା ଚାର୍ଜ କରାଯାଉଥିବା ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ଭାବରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ସୁଧ ହାର ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ଯାହାଫଳରେ ଋଣଗ୍ରହିତା ପ୍ରକୃତ ସୁଧ ହାର ଯାହାକି ସେମାନଙ୍କ ଖାତାରେ ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ସଚେତନ ହେବେ।

୨. ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ହାର ଚାର୍ଜ କରାଯିବା ବିଷୟରେ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ

ଏଣୁ ଅକ୍ସିଜୋ ବୋର୍ଡ, ଏକ ସୁଧହାର ନୀତି ଧାର୍ଯ୍ୟ କରିବେ ଯେଉଁଥିରେ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଦେୟ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଓ ପଦ୍ଧତି ବିଷୟରେ ବର୍ଣ୍ଣନା ରହିବ।

10. ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ପରିସ୍ଥିତି

ଏଠାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଏବଂ କମ୍ପାନି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଥିବା ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ସାଧାରଣ କାର୍ଯ୍ୟ ପରିଚାଳନା ପରିବେଶ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ। କୌଣସି ଫୋର୍ସ ମାଜେଉର୍ ବା ଆକସ୍ମିକ ପରିସ୍ଥିତି ଘଟଣାରେ ଏହି କମ୍ପାନି ଏଫପିସି ଅଧୀନରେ ରହିଥିବା ଆଭିମୁଖ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକ, ଅଂଶୀଦାର ଏବଂ ସାଧାରଣ ଭାବରେ ସର୍ବସାଧାରଣଙ୍କର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୋଷ ଅନୁଯାୟୀ ପୂରଣ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ ହୋଇନପାରେ।

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ମୂଲ୍ୟ ଓ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା ପାଇଁ ଏହି ନୀତି ସମୟ ସମୟରେ ସମୀକ୍ଷା ଅଧୀନରେ ରହିବ।

****